



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
(เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

๑. อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
๒. สินค้าอุปโภคและบริโภค
๓. บริการ
๔. ยานพาหนะ
๕. การท่องเที่ยว/การเดินทาง
๖. ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
๗. สถานศึกษา
๘. สิ่งแวดล้อม

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

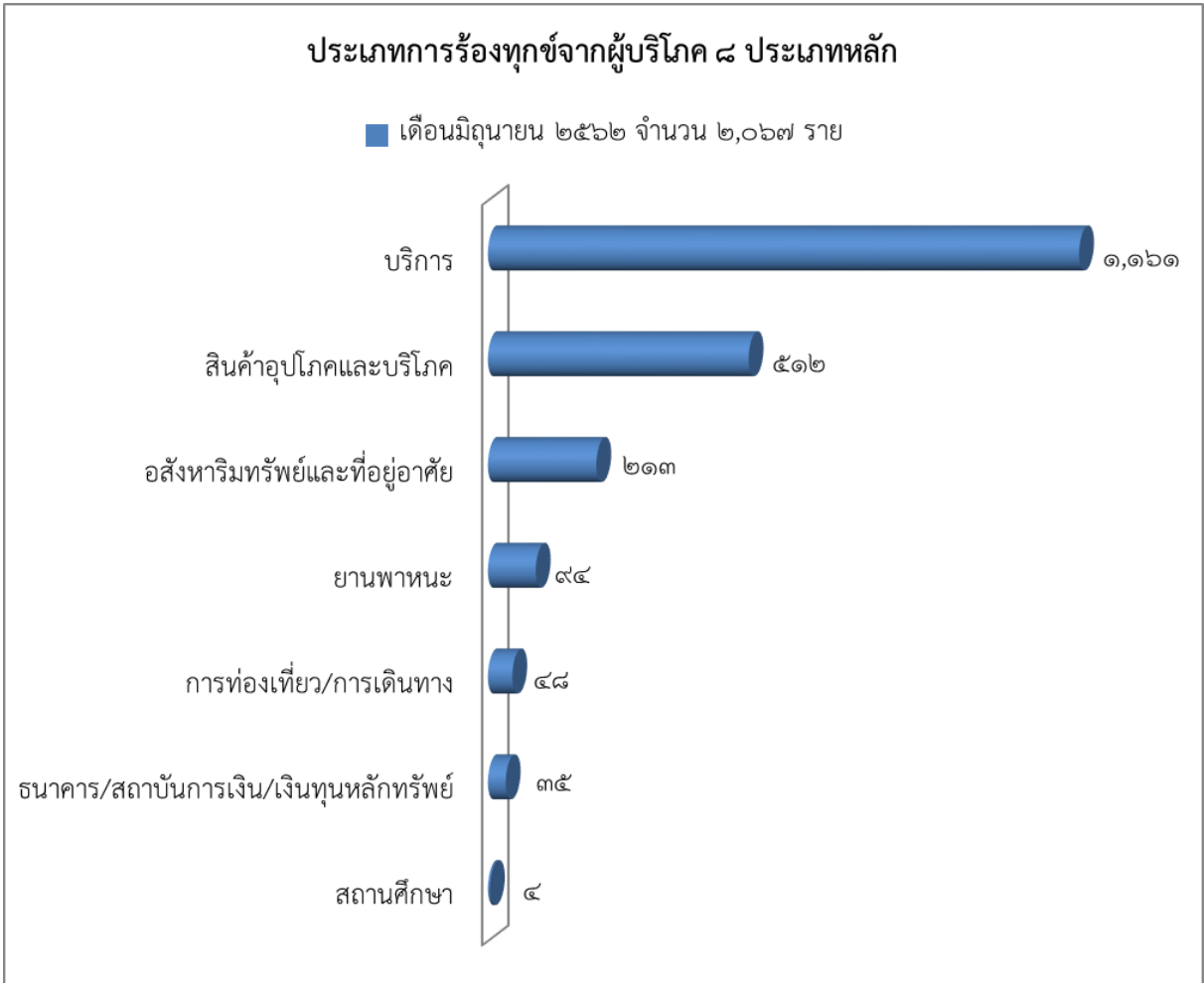
ประเภทหลัก	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑,๑๖๑	๕๖.๑๗
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๕๑๒	๒๔.๗๗
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๑๓	๑๐.๓๐
ยานพาหนะ	๙๔	๔.๕๕
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๘	๒.๓๒
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๕	๑.๖๙
สถานศึกษา	๔	๐.๑๙
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๒,๐๖๗</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๑,๑๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๗



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

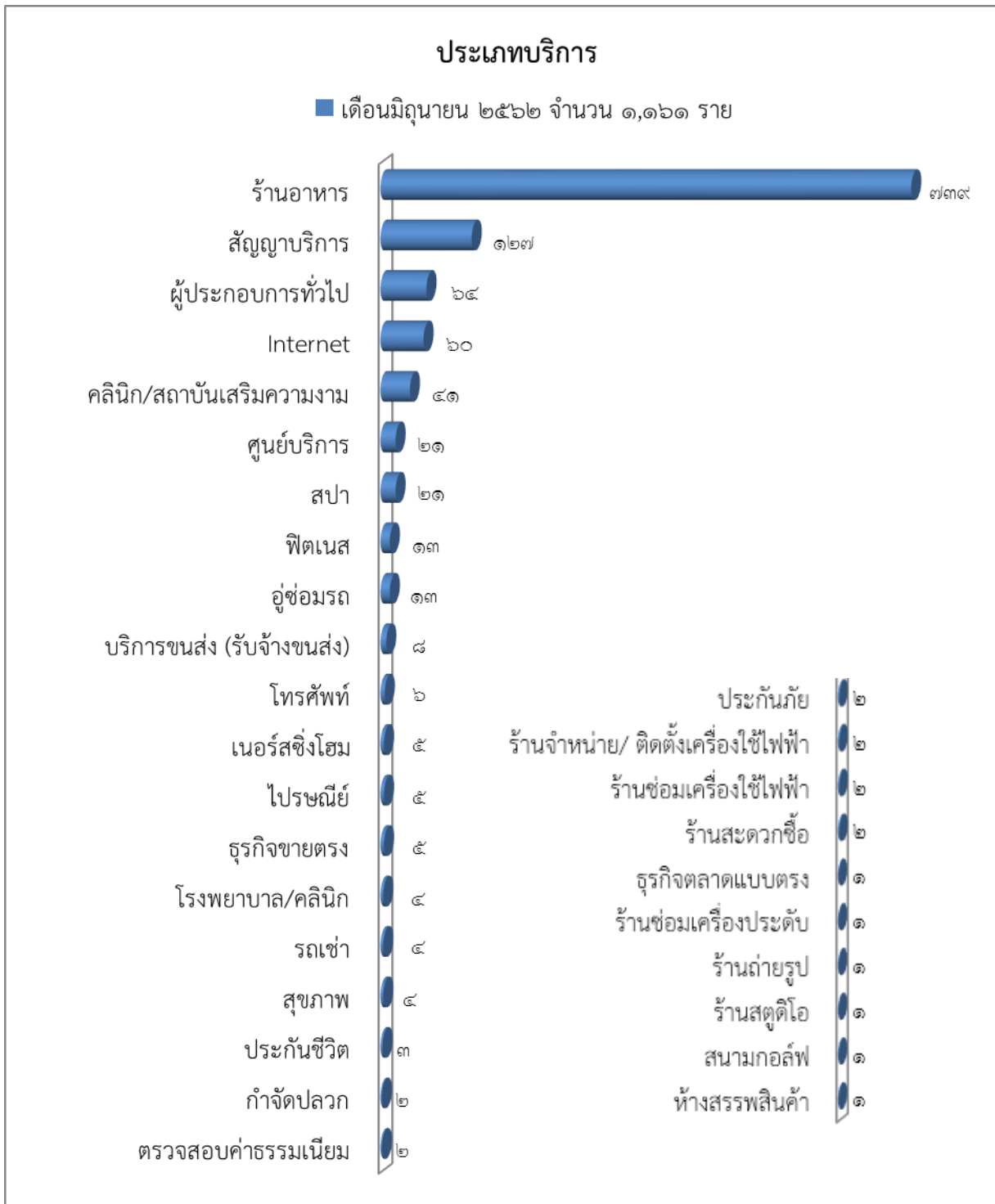
ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	๗๓๙	๖๓.๖๕
สัญญาบริการ	๑๒๗	๑๐.๙๔
ผู้ประกอบการทั่วไป	๖๔	๕.๕๑
Internet	๖๐	๕.๑๗
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๔๑	๓.๕๓
ศูนย์บริการ	๒๑	๑.๘๑
สปา	๒๑	๑.๘๑
ฟิตเนส	๑๓	๑.๑๒
อู่ซ่อมรถ	๑๓	๑.๑๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๘	๐.๖๙
โทรศัพท์	๖	๐.๕๒
เนอส์ซิงโฮม	๕	๐.๔๓
ไปรษณีย์	๕	๐.๔๓
ธุรกิจขายตรง	๕	๐.๔๓
โรงพยาบาล/คลินิก	๔	๐.๓๔
รถเช่า	๔	๐.๓๔
สุขภาพ	๔	๐.๓๔
ประกันชีวิต	๓	๐.๒๖
กำจัดปลวก	๒	๐.๑๗
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒	๐.๑๗
ประกันภัย	๒	๐.๑๗
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๐.๑๗
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๐.๑๗
ร้านสะดวกซื้อ	๒	๐.๑๗
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๐๙
ร้านซ่อมเครื่องประดับ	๑	๐.๐๙



ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านถ่ายรูป	๑	๐.๐๙
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๐๙
สนามกอล์ฟ	๑	๐.๐๙
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๐๙
รวม	๑,๑๖๑	๑๐๐



### แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (๗๓๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข,สิทธิประโยชน์ ทรัพย์สินสูญหาย ไม่สะอาด	๗๓๓ ๕ ๑
สัญญาบริการ (๑๒๗)	ผิดสัญญา ไม่ดำเนินการตามสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๘๑ ๔๒ ๓ ๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๖๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖๑ ๓
Internet (๖๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอคำปรึกษา โฆษณาเกินจริง	๕๕ ๓ ๒
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๔๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม เรียกร้องค่าเสียหาย ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง คุณภาพบริการ	๑๒ ๑๑ ๘ ๕ ๒ ๒ ๑
ศูนย์บริการ (๒๑)	ตรวจสอบการให้บริการ ซ่อมล่าช้า ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑๗ ๓ ๑
สปา (๒๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๐ ๑
ฟิตเนส (๑๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ยกเลิกสัญญา	๑๐ ๓
อยู่ซ่อมรถ (๑๓)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๗ ๓ ๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๘)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๘
โทรศัพท์ (๖)	อื่นๆ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอเงินประกันคืน ชำรุด	๓ ๑ ๑ ๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๕)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๕
ไปรษณีย์ (๕)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๕



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ธุรกิจขายตรง (๕)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔ ๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ราคาไม่เหมาะสม	๒ ๒
รถเช่า (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
สุขภาพ (๔)	ยกเลิกสัญญา การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓ ๑
ประกันชีวิต (๓)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑ ๑ ๑
กำจัดปลวก (๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียมนิยม (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ประกันภัย (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๒
ร้านสะดวกซื้อ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
ร้านซ่อมเครื่องประดับ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
ร้านถ่ายรูป (๑)	ฉ้อโกง	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
สนามกอล์ฟ (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ร้านอาหาร โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์





## ๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

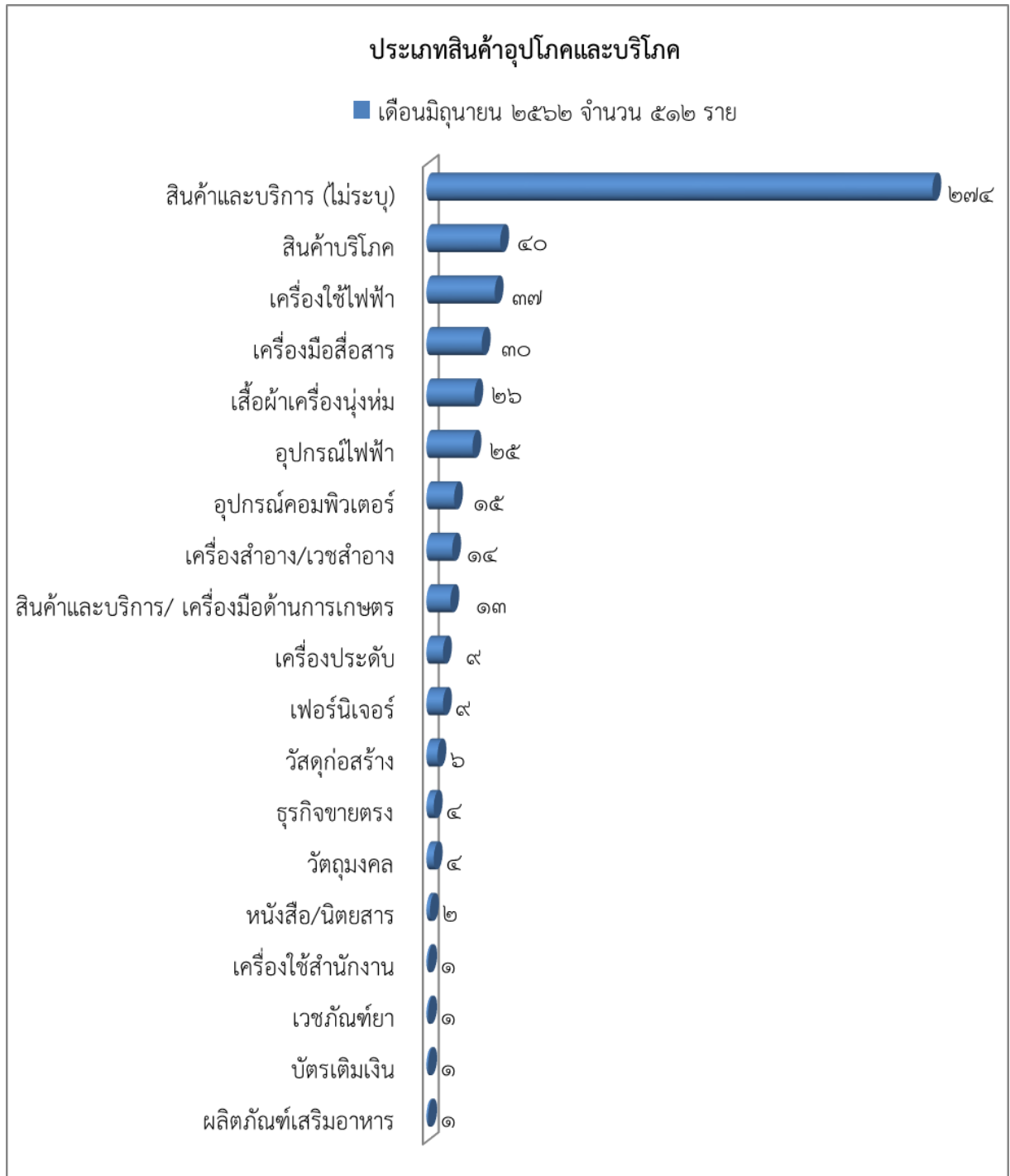
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

### ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๗๔	๕๓.๕๒
สินค้าบริโภค	๔๐	๗.๘๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๗	๗.๒๓
เครื่องมือสื่อสาร	๓๐	๕.๘๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒๖	๕.๐๘
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๕	๔.๘๘
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๕	๒.๙๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๔	๒.๗๓
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๑๓	๒.๕๔
เครื่องประดับ	๙	๑.๗๖
เฟอร์นิเจอร์	๙	๑.๗๖
วัสดุก่อสร้าง	๖	๑.๑๗
ธุรกิจขายตรง	๔	๐.๗๘
วัดถ้ำมงคล	๔	๐.๗๘
หนังสือ/นิตยสาร	๒	๐.๓๙
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๒๐
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๒๐
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๒๐
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๑	๐.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๕๑๒</b>	<b>๑๐๐</b>



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๗๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๘๒
	ขอเงินคืน	๓๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๔
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินค้าบริโภค (๔๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๗)	สินค้าชำรุด	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๔
	ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ย	๒
	ชำรุด	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๓๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	สินค้าชำรุด	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๕



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๕)	สินค้าชำรุด ๗ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๕ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒ ไม่ประกันสินค้า ๑	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๕ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓ สินค้าชำรุด ๓ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑	
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๕ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑ สินค้าชำรุด ๑	
เครื่องประดับ (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑ สินค้าชำรุด ๑	
เฟอร์นิเจอร์ (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๘ สินค้าชำรุด ๑	
วัสดุก่อสร้าง (๖)	ไม่ได้มาตรฐาน ๕ ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง ๑	
ธุรกิจขายตรง (๔)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๔	
วัตถุมงคล (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔	
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก ๒	
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๑	
เวชภัณฑ์ยา (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑	
บัตรเติมเงิน (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑	
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	โฆษณาเกินจริง ๑	

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๘๙	๔๑.๗๘
บ้านจัดสรร	๕๕	๒๕.๘๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๔๓	๒๐.๑๙
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๕	๗.๐๔
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๓	๑.๔๑
ที่ดิน	๓	๑.๔๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๓	๑.๔๑
อาคารพาณิชย์	๒	๐.๙๔
รวม	๒๑๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๘๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๖
	ขอเงินคืน	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
บ้านจัดสรร (๕๕)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๖
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑	
สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๔๓)	ขอเงินประกันคืน	๑๖
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๔
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๕
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๓
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๒	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๕)	ยกเลิกสัญญา	๕
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๔
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	บริษัททุบแผงก่อนหมดสัญญาเช่า	๑
ที่ดิน (๓)	ไม่คืนเงินค่าจอง/เงินทำสัญญา	๒
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
อาคารพาณิชย์ (๒)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๘	๗๒.๓๔
รถยนต์มือสอง	๑๖	๑๗.๐๒
รถจักรยานยนต์	๖	๖.๓๘
เรือโดยสาร	๒	๒.๑๓
รถทัวร์	๑	๑.๐๖
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๑.๐๖
รวม	๙๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒





ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๖๘)	ชำรุด	๒๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ฉ้อโกง	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๖)	ชำรุด	๗
	ขอเงินจองคืน	๓
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑	
รถจักรยานยนต์ (๖)	ชำรุด	๔
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เรือโดยสาร (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



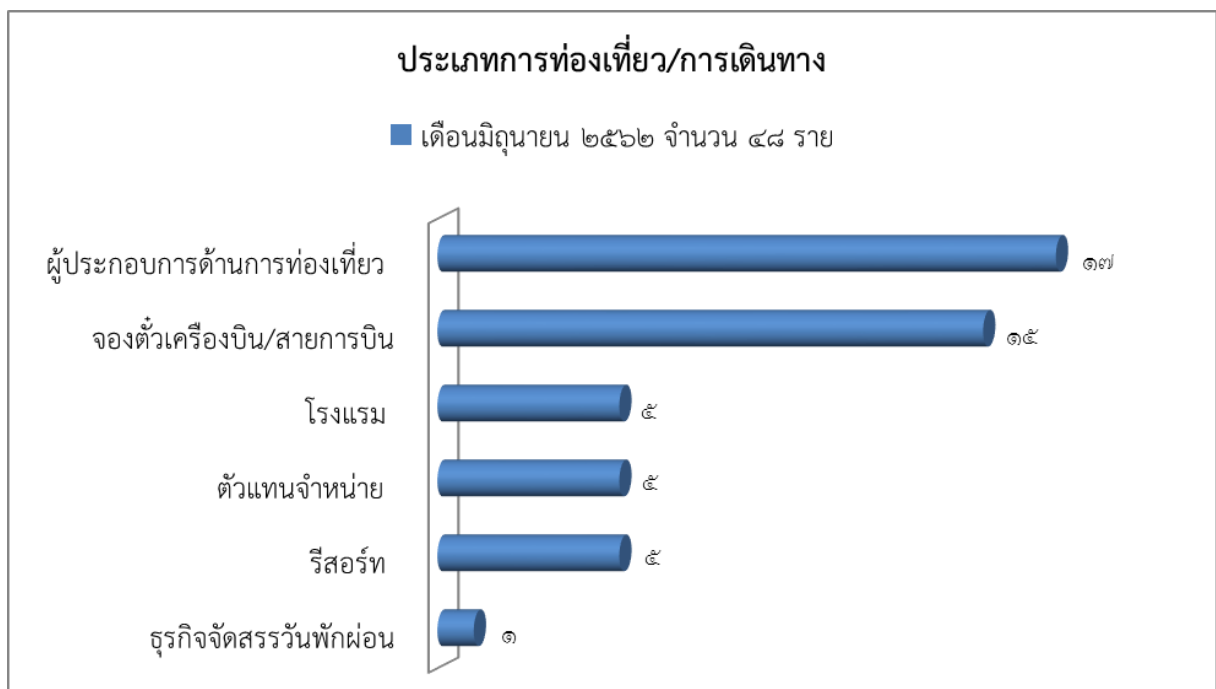
## ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

### ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๗	๓๕.๔๒
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๕	๓๑.๒๕
โรงแรม	๕	๑๐.๔๒
ตัวแทนจำหน่าย	๕	๑๐.๔๒
รีสอร์ท	๕	๑๐.๔๒
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน	๑	๒.๐๘
รวม	๔๘	๑๐๐

### แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๗)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๕)	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
โรงแรม (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินคืน	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๕)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๓
	ขอเงินคืน	๒
รีสอร์ท (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ขอเงินคืน	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด (๑)	ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามสัญญา



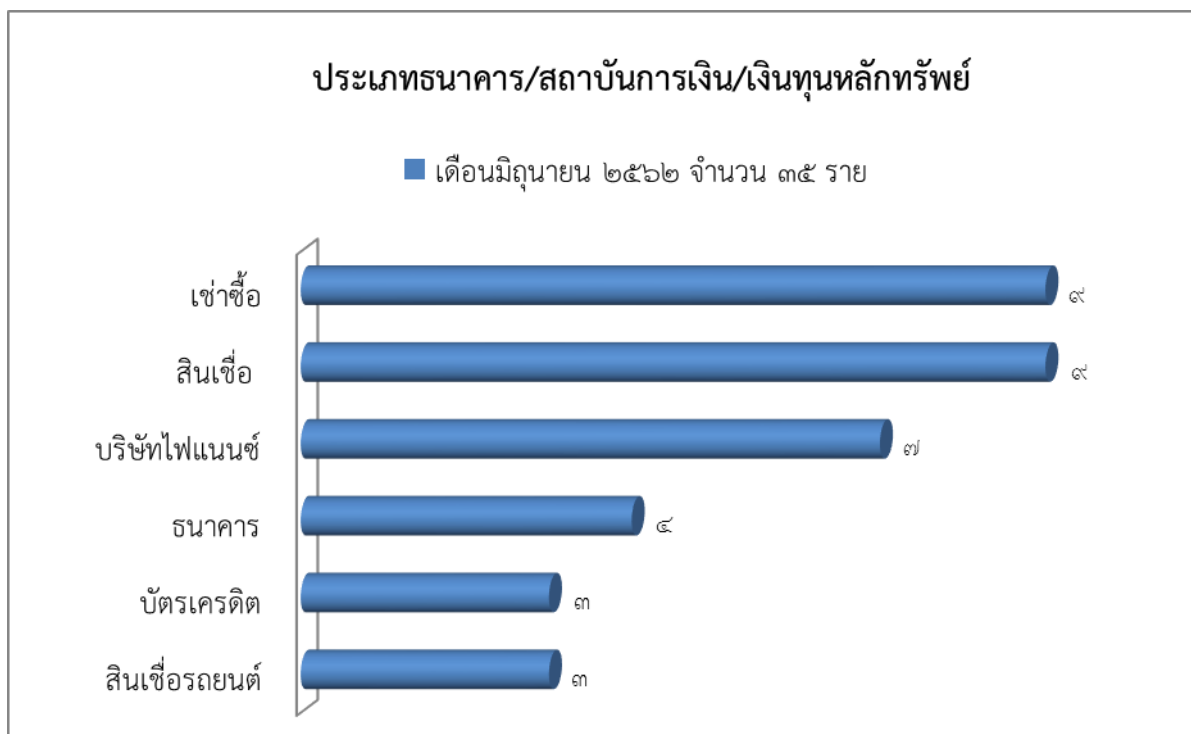
## ๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๙	๒๕.๗๑
สินเชื่อ	๙	๒๕.๗๑
บริษัทไฟแนนซ์	๗	๒๐.๐๐
ธนาคาร	๔	๑๑.๔๓
บัตรเครดิต	๓	๘.๕๗
สินเชื่อรถยนต์	๓	๘.๕๗
รวม	๓๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/  
เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สินเชื่ (๙)	ขอปิดบัญชี	๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ค่าปรับล่าช้า	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๗
ธนาคาร (๔)	ไม่ชำระหนี้	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ค่าปรับล่าช้า	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
บัตรเครดิต (๓)	ไม่ได้ใช้บัตร	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๓)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ และ สินเชื่อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และขอปิดบัญชี



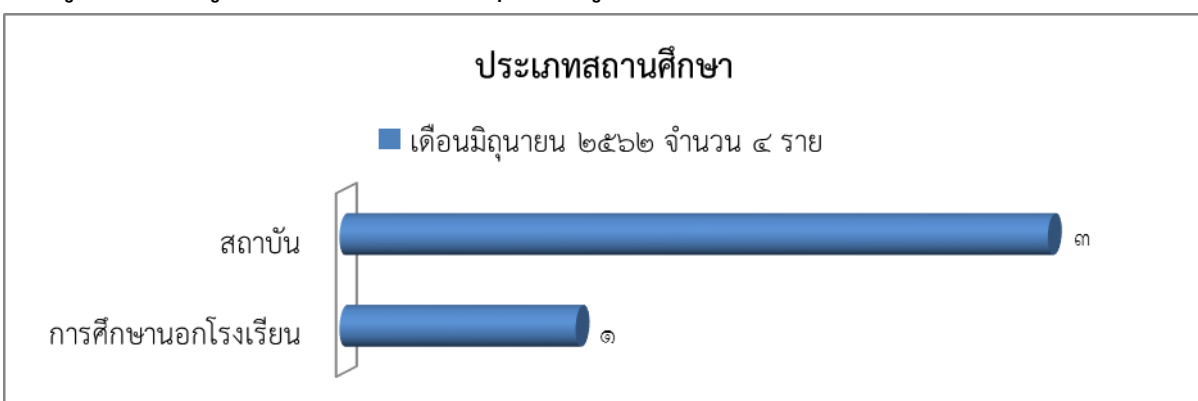
### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๓	๗๕.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๒๕.๐๐
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

### ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ร้านอาหาร (๗๓๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๗๓๓
	ทรัพย์สินสูญหาย	๕
	ไม่สะอาด	๑
<b>อันดับที่ ๒</b> สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๗๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๘๒
	ขอเงินคืน	๓๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๔
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
ราคาไม่เหมาะสม	๑	
<b>อันดับที่ ๓</b> สัญญาบริการ (๑๒๗)	ผิดสัญญา	๘๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
<b>อันดับที่ ๔</b> อาคารชุด (๘๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๖
	ขอเงินคืน	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (ต่อ)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
<b>อันดับที่ ๕</b> รถยนต์ (๖๘)	ชำรุด	๒๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ฉ้อโกง	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
<b>อันดับที่ ๖</b> ผู้ประกอบการทั่วไป (๖๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๖๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
<b>อันดับที่ ๗</b> Internet (๖๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕๕
	ขอคำปรึกษา	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
<b>อันดับที่ ๘</b> บ้านจัดสรร (๕๕)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๖
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑





ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
บ้านจัดสรร (ต่อ)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๑ ขอค่าปรึกษา ๑ ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า ๑ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑
<u>อันดับที่ ๙</u> อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๔๓)	ขอเงินประกันคืน ๑๖ อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๑๔ บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด ๕ เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ๓ ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ๓ เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด ๒
<u>อันดับที่ ๑๐</u> คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๔๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ๑๒ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ๑๑ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๘ เรียกร้องค่าเสียหาย ๕ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ ๒ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒ คุณภาพบริการ ๑